

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2002 ; *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek* , Edisi Revisi V, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Azwar, A, 1996 ; *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Jakarta, Bina Rupa Aksara.
- DepKes RI , 1999; *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Modul Pelatihan Tatap Muka*, Gombong, Balai Pelatihan Kesehatan
- DepKes RI, 2001 ; *Profil Kesehatan Indonesia 2000*, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- DepKes RI, 2003 ; *Survey Dokter dan Dokter Gigi Nasional*, Pusat Pendayagunaan Tenaga Kesehatan, Departemen Kesehatan RI
- DinKes Kota Surakarta, 2003 ; *Profil Kesehatan Kota Surakarta*, Surakarta, Pemerintah Kota Surakarta.
- Indriantoro, N dan Bambang, S., 2002 ; *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Kotler, P, 1997 ; *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, Ninth Edition, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.
- Notoadmodjo, S, 2002 ; *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Cetakan Kedua, Jakarta, Rineka Cipta.
- Rahayu, A, Y.S., *Penilaian Kualitas Pelayanan Oleh Konsumen*.
http://www.pu.go.id/itjen/buletin/303_lotoda.htm
- Sugiono, 1999 ; *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung, CV. Alvebet.
- Wijono, D, 1999 ; *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* , Volume I, Surabaya, Airlangga University Press.